

**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
JAI ME ISAZA CADAVID

**RESOLUCIÓN RECTORAL No.**

201600001087  
28/12/2016 08:48:09  
RECTORIA  
RESOLUCION



Por medio de la cual se expide la Carta de Trato Digno del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid para la vigencia 2017

**EL RECTOR,**

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas por los literales a y e, del artículo 24 del Acuerdo No. 10 del 21 de abril de 2008, en concordancia con la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y

**CONSIDERANDO**

Que el numeral 5, del artículo 7, de la Ley 1437 de 2011 consagra que es deber de las entidades públicas frente a las personas que ante ellas acudan "Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente".

Que en cumplimiento de dicho deber la Institución expide la Carta de Trato Digno al usuario para la vigencia 2017

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Expedir la Carta de Trato Digno al usuario para la vigencia 2017, que hace parte integral de esta Resolución Rectoral.

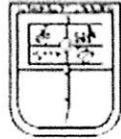
**ARTÍCULO SEGUNDO.** Dicha Carta de Trato Digno al usuario será socializada a los miembros de la comunidad politécnica y publicada en los medios oficiales de la Institución.

**ARTÍCULO TERCERO.** Esta Resolución Rectoral rige a partir de su fecha de expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**JOHN FERNANDO ESCOBAR MARTINEZ**  
Rector  
fmg.





## **Carta de Trato Digno a los Usuarios de la Institución**

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid es una institución de educación superior estatal que, con su talento humano, ofrece una formación integral con programas de calidad en pregrado y posgrado. En cumplimiento de nuestra labor misional contribuimos al desarrollo del Departamento de Antioquia y de Colombia, atendiendo a los derechos constitucionales y los que establece el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), basados en los principios de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014).

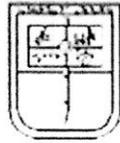
Por lo tanto, nos comprometemos a garantizar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los trámites y servicios conforme a los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad y responsabilidad. Con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, satisfacer sus expectativas y crear un ambiente de confianza y credibilidad, expedimos la “Carta de Trato Digno” cuyo objetivo es definir los derechos y los diferentes canales de atención que la Institución dispone para la interacción con la ciudadanía, y que se convertirá en guía del comportamiento de los funcionarios públicos al servicio de la Institución.

### **Derechos de los usuarios**

De acuerdo con lo anterior, los funcionarios del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid se comprometen a garantizar los siguientes derechos de los ciudadanos y ciudadanas que requieran los servicios de la Institución:

- Ser tratados con el respeto y recibir la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como su buen nombre.





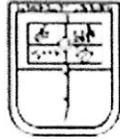
- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos y archivos.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos que conlleva presentar un derecho de petición de acuerdo con la ley vigente.
- Tramitar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades verbales, escritas o por cualquier otro medio disponible para la Institución.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener copias, de los respectivos documentos.
- Recibir una respuesta clara, oportuna y veraz a la petición presentada, salvo reserva legal, y dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener información sobre los servicios que presta la Institución.
- A cualquier otro derecho que reconozca la Constitución y las leyes.

### **Deberes de los usuarios**

En reciprocidad, los ciudadanos y ciudadanas que reciban el trato digno en el que la Institución se compromete, tienen los siguientes deberes, conforme a la Ley 1437 de 2011:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar documentos falsos y declaraciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tratar respetuosamente a quienes le prestan el servicio.
- No emplear maniobras que puedan hacer incurrir en error a los funcionarios y a la Institución.
- Aportar los documentos necesarios.
- Hacer uso apropiado de los canales de comunicación.





**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
JAI ME ISAZA CADAVID

## Canales de comunicación del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid

### Presencial

- **Oficina de correspondencia y archivo.** Ubicada en la Sede Medellín, Bloque P57, Carrera 48 # 7-151, Barrio El Poblado.

### Telefónica

- A través del Conmutador 319 79 00 - Directorio Institucional

### Electrónico

- Sistema de PQRS - *Te Oigo*

([https://www.kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/politecnicojic/pqrs/pqrs_index.php))

- A través del correo electrónico institucional [sugerencias@elpoli.edu.co](mailto:sugerencias@elpoli.edu.co)
- Ventanilla Única de Trámites  
(<http://www.politecnicojic.edu.co/index.php/tramites-y-servicios>)
- Redes Sociales
  - Twitter: <https://twitter.com/PolitecnicoJIC>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/polijic/>

